

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC

DAS PARTES

De um lado, **INNOVA TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o **03.369.875/0001-53**, com sede na Rua Paulino Carlos, n.º 99, bairro Centro, cidade de Ibitinga, estado de São Paulo, neste ato representada por seu Representante Legal *in fine* assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

E, de outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de termo de contratação ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. Considerando que:

1.1.1. Termo de contratação, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O termo de contratação, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, quando aqui referido, designa os serviços de telecomunicações objeto deste Contrato que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando-se processo de telefonia.

1.1.3. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade local, quando aqui referido, designa a comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local;

1.1.4. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade longa distância nacional (LDN), quando aqui referido, designa a comunicação entre pontos fixos determinados, situados em áreas locais distintas no território nacional e que não pertençam a localidades que possuam tratamento local;

1.1.5. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade longa distância internacional (LDI), quando aqui referido, designa a comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto em outro país.

1.1.6. Código de acesso, quando aqui referido, designa o conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação do **CLIENTE** perante a rede pública de telecomunicações.

1.1.7. CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica, quando aqui referido, designa a central

de comutação de canais de voz ou dados, de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, para uso privado e com acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, por meio de troncos digitais.

1.1.8. DDR – Discagem Direta a Ramal, quando aqui referido, designa o processo de estabelecimento de chamadas em que o **CLIENTE** tem acesso direto aos ramais de uma CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica.

1.1.9. Rede externa, quando aqui referido, designa o segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do Ponto de Terminação de Rede (PTR), inclusive, ao Distribuidor Geral (DG) de uma estação telefônica;

1.1.10. Rede interna do **CLIENTE**, quando aqui referido, designa segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo **CLIENTE** e se estende até o Ponto de Terminação de Rede (PTR), exclusive;

1.1.10.1. Poderá ocorrer a instalação de ata, que é o adaptador para telefone analógico, dispositivo instalado no endereço do ASSINANTE, que permite o uso do serviço de voz sobre IP, com telefones ou PABX analógicos, convertendo sinais de voz em pacotes de dados e vice-versa;

1.1.11. Distribuidor Geral (DG), quando aqui referido, designa o elemento ao qual se ligam as linhas externas à estação telefônica e às centrais de comutação;

1.1.12. Ponto de Terminação de Rede (PTR), quando aqui referido, designa o ponto de conexão da rede externa com a rede interna do **CLIENTE**;

1.1.13. Plano de Serviço, quando aqui referido, designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**, contendo descrições das características dos serviços, do acesso, manutenção do direito de uso, utilização, serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, valores, regras e critérios de sua aplicação. O Plano de Serviço aperfeiçoa e integra o presente contrato, sendo parte integrante do termo de contratação.

1.1.14. Período de Permanência, quando aqui referido, designa a formalizar a fidelização do **CLIENTE** por período pré-determinado, conforme previsto no Termo de Contratação, tendo como contrapartida a concessão em favor do **CLIENTE** de determinados benefícios na contratação dos serviços.

1.1.15. Prestadora de Pequeno Porte (PPP), quando aqui referido, designa a prestadora do Serviço Telefônico Fixo Comutado com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

1.1.16. A **CONTRATADA** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, anexo à Resolução ANATEL 426/2005, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, e ainda, no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

1.1.17. A portabilidade de código de acesso é a possibilidade de o assinante de serviço de telecomunicações manter o código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço, na forma da

regulamentação específica;

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO**”, acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Este Contrato tem por objeto regular a prestação e a fruição, pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE** de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade de serviço Local, Longa Distância Nacional – LDN e Longa Distância Internacional - LDI, por meio de acesso identificado por um Código de Acesso, disponibilizado pela **CONTRATADA**, em endereço de instalação indicado pelo **CLIENTE**, e a prestação dos serviços de transmissão de voz por meio de Protocolo (IP), na forma pré e/ou pós paga, ou por meio de interface entroncamento digitais (E1) com serviços de discagem direta a ramal DDR (opcional), ou analógicos por meio de ATA e equipamentos, instalação, e gerenciamento pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**, em forma de pacote de dados, modalidade do SCM – Serviço de Comunicação Multimídia, mediante pagamento de tarifas, franquias e/ou preços, de acordo com as cláusulas e condições previstas neste instrumento e no termo de contratação.

2.1.1. A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) será realizada diretamente pela **CONTRATADA**, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações.

2.2. Adicionalmente, e conforme previsto no termo de contratação, o presente instrumento pode abarcar a disponibilização, pela **CONTRATADA** em favor do **CLIENTE**, de troncos digitais para a prestação de serviços sob o sistema de DDR – Discagem Direta a Ramal, viabilizando o acesso direto pelo **CLIENTE** aos ramais de uma CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica, bem como o acesso digital pelo **CLIENTE** ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, conforme designado no termo de contratação.

2.3. A qualificação completa do **CLIENTE**; o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado; os valores e tarifas a serem pagas pelo **CLIENTE** pelo serviço telefônico fixo comutado (nas modalidades local, LDN e LDI), instalação, ativação e/ou locação de equipamentos e/ou outros serviços porventura contratados de forma conjunta (COMBO); bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no termo de contratação e respectivo plano de serviço.

2.4. A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANTEL n.º 777/2025; do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, anexo à Resolução ANATEL n.º 426/2005; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 765/2023; e demais normas aplicáveis.

2.5. O plano de serviço compõe o termo de contratação, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o termo de contratação, ou realizado os procedimentos das outras formas de adesão previstas no presente Contrato, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o

CLIENTE e a **CONTRATADA**, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o termo de contratação e respectivo plano de serviço, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

2.6. O serviço telefônico fixo comutado (STFC) estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses e limitações de responsabilidades prevista neste instrumento.

2.7. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do termo de contratação, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores e tarifas a pagar, critérios de cobrança, limitações e restrições técnicas, dentre outras.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo **CLIENTE** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de termo de contratação de forma digital ou impressa;

3.1.2. Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail de termo de contratação eletrônico;

3.1.3. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **CONTRATADA**;

3.1.4. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do **CLIENTE**, depósito em Conta Corrente da **CONTRATADA**, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**.

3.1.5. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.2. Com relação a **CONTRATADA**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **CLIENTE** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.4 e 3.1.5 acima, em que poderá a **CONTRATADA**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do termo de contratação impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

4.1. São direitos da CONTRATADA, além de outros previstos em Lei e na regulamentação aplicável: (i) Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço; (iii) Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em período de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos; (iv) Receber do **CLIENTE** na data correta os valores faturados pela utilização do Serviço; (v) Suspender o provimento de serviço ao **CLIENTE**, quando de sua inadimplência, nos termos deste contrato.

4.2. São Deveres da CONTRATADA: (i) realizar a instalação e manutenção dos recursos necessários à fruição do STFC, conforme regulamentação, com exceção da infraestrutura

mínima e equipamentos de responsabilidade do **CLIENTE**; (ii) Encaminhar fatura dos serviços prestados ao **CLIENTE** com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento constante na termo de contratação; (iii) Manter Central de Informação e Atendimento ao Cliente disponível no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis. (iv) Solucionar as reclamações do **CLIENTE** sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do **CLIENTE**, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidades previstas em Lei e neste instrumento; (v) Manter todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos; (vi) Preservar o sigilo e a confidencialidade das telecomunicações, observadas as prescrições legais e contratuais; (vii) prestar informações à Agência sobre reclamações dos usuários, quando esta solicitar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis; (viii) Providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros de informações relacionadas às reclamações e solicitações dos usuários registradas na central de informação e de atendimento ao usuário, nas lojas de atendimento e nos PST, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço; (ix) garantir acessibilidade ao serviço e dar atendimento especializado e prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida; (x) estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo assinante, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual; (xi) Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

4.3. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), a **CONTRATADA** é a responsável pela prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

4.4. A **CONTRATADA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

4.5. É permitido à **CONTRATADA** realizar a oferta ao **CLIENTE** do serviço telefônico fixo comutado conjuntamente com outros serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado. A prestação de serviços de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela **CONTRATADA** ou em parceria com outras empresas. Os diversos serviços objetos da oferta conjunta (COMBO) poderão ser contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único termo de contratação, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

4.5.1. Quando realizada a contratação conjunta de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado (COMBO), independente do formato contratual, a **CONTRATADA** deverá utilizar a mesma data de reajuste para todos os serviços disponibilizados ao **CLIENTE**.

4.6. O **CLIENTE** reconhece que a **CONTRATADA**, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), anexo à Resolução ANATEL 605/2012, bem como dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

5.1. São **deveres do CLIENTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

5.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no termo de contratação, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

5.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à **CONTRATADA** qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;

5.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela **CONTRATADA**;

5.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço e dos equipamentos da **CONTRATADA**, garantindo à **CONTRATADA**, amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

5.1.5. É de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

5.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da **CONTRATADA** ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o **CLIENTE**.

5.1.7. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; (v) somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (vi) indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e (vii) comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.

5.1.8. Permitir às pessoas designadas pela **CONTRATADA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e,

caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da **CONTRATADA**.

5.1.9. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do **CLIENTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

5.1.10. Utilizar somente equipamentos homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, respeitando as recomendações de instalação e uso dos respectivos fabricantes;

5.1.11. Manter atualizados os seus dados cadastrais junto a **CONTRATADA**, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, documentos societários, dentre outros;

5.1.12. Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

5.1.13. Zelar pela imagem e reputação da **CONTRATADA**, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da **CONTRATADA**, ou de quaisquer de seus sócios.

5.1.14. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

5.2. Os **direitos do CLIENTE**, além daqueles estabelecidos neste Contrato, estão relacionados no Artigo 3.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 765/2023, bem como no Artigo 11 e incisos do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, anexo à Resolução ANATEL 426/2005.

5.2.1. A **CONTRATADA** deve assegurar o direito do **CLIENTE** à portabilidade de código de acesso, no prazo e condições definidos na regulamentação.

5.3. O **CLIENTE** deverá comunicar imediatamente à **CONTRATADA**, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

5.4. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao **CLIENTE** a cessão, revenda, repasse, aluguel ou qualquer forma de intermediação desses recursos para terceiros, a qualquer título que seja.

5.4.1. O **CLIENTE** receberá da **CONTRATADA**, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, o código de acesso necessário à identificação do **CLIENTE** perante a rede pública de telecomunicações, não podendo em hipótese alguma o código de acesso ser transferido a terceiros.

5.4.2. O **CLIENTE** assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de seu código de acesso, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas chamadas simultâneas utilizando o mesmo código de acesso.

5.4.3. O descumprimento das condições acima acarretará a rescisão do presente contrato, a cessação dos serviços contratados e a comunicação do descumprimento à ANATEL.

5.5. O **CLIENTE** corporativo compromete-se a manter, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, o registro das ligações telefônicas efetuadas, incluindo data, horário, duração, código de acesso do originador e destinatário, bem como a identificação do responsável pela chamada.

5.6.1. Em caso de uso inadequado dos recursos de telecomunicações, como atividades fraudulentas ou incompatíveis com o contrato, o **CLIENTE** estará sujeito ao bloqueio do serviço, além de possíveis sanções regulatórias e ações civis e criminais cabíveis.

CLÁUSULA SEXTA – DO PLANO DE SERVIÇO

6.1. Cada Plano poderá ser diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) existência ou não de franquia de minutos; (ii) valor mínimo a pagar, bem como valor das tarifas e do minuto excedente à franquia de minutos; (iii) horário de utilização; (iv) tempo de utilização; (v) finalidade da utilização; (vi) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da **CONTRATADA**.

6.2. A **CONTRATADA** se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **CLIENTE** pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo **CLIENTE**, o plano de serviço aderido permanecerá válido e vigente em relação ao **CLIENTE** respectivo.

6.2.1. Caso o **CLIENTE** tenha interesse em alterar o seu plano de serviço no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro termo de contratação entre as partes (presencial ou eletrônico), podendo ainda ocorrer esta alteração através de outras formas de adesão previstas no presente Contrato. Não serão permitidas alterações no plano de serviço solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

6.2.2. Em se tratando de **CLIENTE** sujeito a fidelidade contratual, a alteração do plano de serviço que resultar na redução dos valores pagos à **CONTRATADA** submeterá o **CLIENTE** ao pagamento das penalidades previstas no Termo de Contratação, proporcionalmente à redução verificada.

6.3. O plano de serviço será disponibilizado previamente ao **CLIENTE**, e constará no termo de contratação, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

6.3.1. Os Planos de Serviços ofertados pela **CONTRATADA** estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: www.innovainternet.com.br.

6.3.2. A **CONTRATADA**, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), encontra-se isenta de disponibilizar na sua página mecanismos de comparação entre os planos de serviços.

6.4. A **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério, conceder descontos, realizar promoções ou efetuar reduções sazonais. Tais condições poderão ser revogadas a qualquer momento, a critério exclusivo da **CONTRATADA**.

6.4.1. Salvo determinação expressa, os descontos, promoções ou reduções sazonais ofertadas pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**, não abrangem as parcelas dos serviços que implicarem em fornecimento de serviços por parte de outras prestadoras de serviços de telecomunicações.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

7.1. Caso seja do interesse do **CLIENTE** se valer de determinados benefícios ofertados pela **CONTRATADA**, a critério exclusivo da **CONTRATADA**, o **CLIENTE** deverá pactuar com a **CONTRATADA** a percepção de determinados benefícios (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual, bem como as penalidades aplicáveis ao **CLIENTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

7.1.1. O **CLIENTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a **CONTRATADA** sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

7.2. Os benefícios concedidos pela **CONTRATADA** poderão corresponder a descontos nas mensalidades, franquias ou nas tarifas do serviço telefônico fixo comutado (STFC), descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da **CONTRATADA**.

7.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE** serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

7.3. O Termo de Contratação explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA**, em caso de rescisão antecipada.

7.4. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o **CLIENTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela **CONTRATADA**. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

7.4.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de autorização expressa do **CLIENTE**.

7.5. O **CLIENTE** reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio **CLIENTE**, ou por inadimplência ou infração contratual do **CLIENTE**, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do Período de Permanência por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

CLÁUSULA OITAVA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

8.1. O **CLIENTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço telefônico fixo comutado (STFC), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

8.1.1. Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de **CLIENTE** inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o **CLIENTE** inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

8.1.2. O prazo de suspensão do serviço telefônico fixo comutado (STFC), não utilizado pelo **CLIENTE**, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do **CLIENTE** requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

8.1.3. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do **CLIENTE**, devendo o **CLIENTE**, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

8.1.4. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo **CLIENTE**, automaticamente, o serviço telefônico fixo comutado (STFC) será reativado, não havendo necessidade de comunicação pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

8.2. O **CLIENTE** poderá requerer o restabelecimento do serviço telefônico fixo comutado (STFC) antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

8.2.1. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento do serviço telefônico fixo comutado (STFC) em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o **CLIENTE**, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão do serviço telefônico fixo comutado (STFC) em relação ao período de suspensão não utilizado.

8.3. A **CONTRATADA** poderá suspender totalmente os serviços objeto deste contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do **CLIENTE**, desde que notifique o **CLIENTE** por escrito, e-mail ou mensagem de texto, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

8.3.1. Em se tratando de serviço telefônico fixo comutado (STFC), a suspensão caracteriza-se pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar pelo Consumidor.

8.3.2. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que o serviço telefônico fixo comutado (STFC) será restabelecido pela **CONTRATADA**. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

8.3.3. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do **CLIENTE**, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao **CLIENTE**, o que este concorda e reconhece.

8.4. Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão total do serviço telefônico fixo comutado (STFC), e permanecendo o **CLIENTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou

posterior ao **CLIENTE**, hipótese em que o **CLIENTE** ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a **CONTRATADA** valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

8.5.1. Uma vez rescindido o presente instrumento, a **CONTRATADA** deverá encaminhar ao **CLIENTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do **CLIENTE** constante de sua base cadastral.

8.6. Em caso de atraso no pagamento pelo **CLIENTE** de qualquer quantia devida à **CONTRATADA**, mesmo que não iniciado pela **CONTRATADA** os procedimentos de suspensão total ou parcial previstos nos itens 8.3 e 8.4 acima, ficam automaticamente suspensos os serviços de manutenção prestados pela **CONTRATADA** no âmbito deste Contrato (seja manutenção de equipamentos, seja manutenção do próprio serviço telefônico fixo comutado), bem como suspenso o atendimento a qualquer solicitação do **CLIENTE**, a exemplo de solicitação de mudança de endereço, mudança de código de acesso, dentre outras; o que prevalecerá até a efetiva e total regularização, pelo **CLIENTE**, dos valores devidos à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA NONA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

9.1. A **CONTRATADA** disponibilizará ao **CLIENTE** um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

9.1.1. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo **CLIENTE** através dos números: **(16) 3341-9141** ou **0800-1239141**.

9.2. Todas as interações entre o **CLIENTE** e o Centro de Atendimento da **CONTRATADA** serão gravadas e mantidas até o prazo de 90 (noventa dias), durante o qual o **CLIENTE** poderá requerer a cópia do conteúdo das gravações.

9.2.1. A disponibilização das cópias das gravações telefônicas ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação do **CLIENTE**, e a disponibilização da cópia de cada gravação poderá ser fracionada em mais de um arquivo eletrônico.

9.2.2. As interações porventura feitas entre Técnicos da **CONTRATADA** em campo e o **CLIENTE** não serão gravadas, não estando a **CONTRATADA** compelida a gravar este tipo de interação.

9.2.3. Em caso de descontinuidade da chamada feita pelo **CLIENTE** ao centro de atendimento telefônico, a **CONTRATADA** deverá retornar a ligação ao **CLIENTE**, salvo nos casos de falta de educação ou comportamento ofensivo do **CLIENTE**, situações de trote ou engano, e chamadas originadas por código de acesso com restrição de identificação.

9.3. O **CLIENTE** poderá obter no endereço eletrônico www.innovainternet.com.br, todas as informações relativas à **CONTRATADA**, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o **CLIENTE** poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela **CONTRATADA**.

9.4. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo **CLIENTE** perante a **CONTRATADA** através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **CONTRATADA**. Sendo que, para cada atendimento do **CLIENTE**, será gerado e disponibilizado ao **CLIENTE** um número sequencial de protocolo, com data e hora.

9.5. No atendimento do **CLIENTE**, a **CONTRATADA** se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo **CLIENTE**, a saber:

9.5.1. Em se tratando da instalação dos serviços, a **CONTRATADA** se compromete a observar o prazo de instalação previsto no termo de contratação, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

9.5.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo **CLIENTE**, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a **CONTRATADA** se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de **CLIENTE** sujeito a fidelidade contratual, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento da multa contratual estabelecida no Termo de Contratação.

9.5.3. Em se tratando de solicitação de histórico de demandas, que devem ser armazenados pela **CONTRATADA** pelo prazo mínimo de 03 (três) anos após o encaminhamento final da demanda, estas devem ser apresentadas ao **CLIENTE** no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados a partir da respectiva solicitação.

9.5.4. Em se tratando de solicitação de reparo do serviço telefônico fixo comutado (STFC), a **CONTRATADA** se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

9.5.5. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do **CLIENTE**, a **CONTRATADA** se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;

9.5.6. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA**, não especificadas nos itens 9.5.1 a 9.5.5 acima ou em outras cláusulas que possuam prazos expressamente fixados, serão atendidas pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.

9.6. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o **CLIENTE** não disponibilize local e/ou equipamentos e rede interna; (ii) caso o **CLIENTE** não permita o acesso pela **CONTRATADA** ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da **CONTRATADA**;

9.7. A **CONTRATADA** se compromete a providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus e em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação,

na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

9.8. A **CONTRATADA**, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está isenta da disponibilização de setor de atendimento presencial.

9.9. A **CONTRATADA**, por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), está desobrigada de criar mecanismos de atendimento via internet, devendo apenas constar na sua página na internet um mecanismo de contato disponível a todos os assinantes.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. O **CLIENTE** desde já se compromete a providenciar local e infraestrutura mínima necessária à instalação, ativação e prestação do STFC, nela compreendida, mas não se limitando aos equipamentos e rede interna, de acordo com as normas técnicas vigentes, orientações e especificações técnicas expedidas pela ANATEL.

10.2. O **CLIENTE** desde já autoriza o acesso dos técnicos da **CONTRATADA**, devidamente identificados, no endereço de instalação indicado no termo de contratação, para a instalação e ativação do STFC.

10.3. A **CONTRATADA** efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do **CLIENTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo **CLIENTE**. É vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo **CLIENTE** dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

11.1. O **CLIENTE** reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual.

11.2. Em caso de interrupção ou degradação programada, independentemente do período que perdurar a respectiva interrupção ou degradação programada, o **CLIENTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.

11.2.1. Considera-se interrupção ou degradação programada aquela objeto de aviso ao **CLIENTE** com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.

11.3. Em caso de interrupção ou degradação não programada, a **CONTRATADA** deverá ressarcir ao **CLIENTE** o valor proporcional ao valor da tarifa ou preço de assinatura e ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos ininterruptos, o que deve ocorrer mediante desconto a ser concedido até na 3ª (terceira) mensalidade subsequente ao respectivo evento. Em caso de interrupção ou degradação não programada, inferior a 30 (trinta) minutos ininterruptos, o **CLIENTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.

11.3.1. O **CLIENTE** reconhece que, para fazer jus ao desconto (ressarcimento) estabelecido no presente instrumento, deverá entrar em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela **CONTRATADA** visando a abertura de um chamado (ocorrência), o que deve ser feito pelo **CLIENTE** imediatamente após à constatação da interrupção ou degradação não programada, momento em que será gerado pela **CONTRATADA** um número de protocolo.

11.3.2. O tempo de interrupção ou degradação não programada, para efeitos de descontos (ressarcimentos), será computado a partir da efetiva abertura do chamado (ocorrência) pelo **CLIENTE** junto ao Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela **CONTRATADA**.

11.4. A responsabilidade da **CONTRATADA** é limitada ao desconto (ressarcimento), não sendo devido pela **CONTRATADA** nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

11.5. A **CONTRATADA** não será obrigada a efetuar o desconto (ressarcimento) ao **CLIENTE**, caso evidenciada qualquer das seguintes hipóteses:

11.5.1. Interrupção ou degradação decorrente de fatos atribuídos ao próprio **CLIENTE** ou terceiros, por erros de operação do **CLIENTE**, falhas em qualquer equipamento do **CLIENTE** ou de terceiros, ou outra circunstância que não seja da responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**;

11.5.2. Interrupção ou degradação decorrente de caso fortuito ou força maior;

11.5.3. Em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a equipamentos ou infraestrutura do **CLIENTE** ou da própria **CONTRATADA**;

11.5.4. Na hipótese de o **CLIENTE** não entrar em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela **CONTRATADA**, visando a abertura do chamado (ocorrência) relacionado a eventual interrupção ou degradação;

11.5.5. Outras hipóteses já estabelecidas em Lei ou no presente instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1. A contestação de débito encaminhada pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **CONTRATADA**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

12.2. O **CLIENTE** terá o prazo máximo de **03 (três) anos** da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **CONTRATADA**.

12.2.1. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **CLIENTE**, a **CONTRATADA** terá o prazo máximo de **30 (trinta) dias** para apresentar a resposta.

12.2.2. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao **CLIENTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **CONTRATADA**.

12.2.3. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **CONTRATADA**, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no termo de contratação, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

12.2.4. A **CONTRATADA** cientificará o **CLIENTE** do resultado da contestação do débito.

12.2.4.1. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **CLIENTE** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização

monetária.

12.2.4.2. Caso o **CLIENTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **CONTRATADA** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

12.2.4.3. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **CLIENTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA ANATEL

13.1. Fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação do serviço telefônico fixo comutado objeto deste instrumento podem ser extraídas no site www.anatel.gov.br, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

13.1.1. Sede: End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H. CEP: 70.070-940 - Brasília - DF
Pabx: (55 61) 2312-2000 - CNPJ: 02.030.715.0001-12

13.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário – ARU, SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940, Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264

13.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca:
SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS EQUIPAMENTOS

14.1. A **CONTRATADA** poderá disponibilizar ao **CLIENTE** equipamentos para receber os serviços objeto deste contrato, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do termo de contratação, devendo o **CLIENTE**, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse. A identificação do(s) equipamento(s) cedido(s) em comodato ou locação, e o valor respectivo de cada equipamento, serão previstos no termo de contratação e/ou na Ordem de Serviço de Instalação.

14.1.1. O **CLIENTE** é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do **CLIENTE** pagar à **CONTRATADA** o valor de mercado do equipamento.

14.1.2. O **CLIENTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

14.1.3. Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pela **CONTRATADA** única e exclusivamente no endereço de instalação constante no termo de

contratação, sendo vedado ao **CLIENTE** remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da **CONTRATADA**.

14.1.4. O **CLIENTE** reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o **CLIENTE** deve indenizar a **CONTRATADA** pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

14.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **CLIENTE** obrigado a restituir à **CONTRATADA** os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o **CLIENTE** pagar à **CONTRATADA** o valor de mercado do equipamento.

14.2.1. Ocorrendo a retenção pelo **CLIENTE** dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista na Cláusula 19.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

14.2.2. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à **CONTRATADA**, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a **CONTRATADA** autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do **CLIENTE** aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

14.3. A **CONTRATADA** poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do **CLIENTE**, independentemente de prévia notificação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS

15.1. Pelos serviços objeto do presente Contrato, o **CLIENTE** pagará à **CONTRATADA** o valor de habilitação previsto no termo de contratação, bem como os valores do Plano de Serviço, assinatura, tarifas, franquia de minutos, minutos excedentes e preços constantes no termo de contratação e respectiva TABELA DE TARIFICAÇÃO; onde constará a periodicidade, a data de vencimento, a forma, as condições e tarifas cobradas, de acordo com a modalidade e horário da ligação (chamada) realizada.

15.1.1. A TABELA DE TARIFICAÇÃO poderá ser explicitada no termo de contratação, ou extraída diretamente do site da **CONTRATADA**.

15.1.2. No termo de contratação constará ainda o valor a ser pago pelo **CLIENTE** em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.

15.2. Sem prejuízo do pagamento dos valores previstos no termo de contratação, o **CLIENTE** pagará à **CONTRATADA** o valor das ligações de chamada a cobrar recebidas pelo **CLIENTE**.

15.3. O **CLIENTE** declara plena ciência e concordância que o pagamento dos valores pactuados no termo de contratação, será realizado, alternativamente, por meio de boleto bancário, cartão de crédito ou débito de titularidade do **CLIENTE** ou de terceiros, débito em conta corrente do **CLIENTE** ou outra modalidade de pagamento, conforme informado no termo de contratação.

15.3.1. No caso de utilização de cartão de crédito ou débito cujo titular é terceira pessoa, o **CLIENTE** declara possuir autorização da pessoa titular do cartão, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização e veracidade das informações prestadas, seja no âmbito cível, seja no âmbito criminal.

15.3.2. Sendo o pagamento via cartão de crédito, e possibilitando a **CONTRATADA** o pagamento parcelado, o termo de contratação discriminará se o pagamento ocorrerá à vista ou parcelado.

15.3.3. É facultado ao **CLIENTE** alterar a modalidade de pagamento prevista no termo de contratação. Para tanto, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Assinante disponibilizada pela **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis. A alteração não surtirá efeitos em relação a cobranças, lançamentos ou ordens de pagamento já emitidas pela **CONTRATADA**.

15.4. Os lançamentos no cartão de crédito ou débito informado pelo **CLIENTE** serão realizados na data de vencimento informada no termo de contratação.

15.4.1. A **CONTRATADA** realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito ou débito informado pelo **CLIENTE**. Em caso de recusa do cartão de crédito ou débito, a **CONTRATADA** poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar os procedimentos de suspensão dos serviços, nos termos dos itens 8.3 e 8.4 deste instrumento.

15.4.2. Caso a **CONTRATADA** seja notificada pela empresa contratada do cartão de crédito do **CLIENTE** ou do terceiro, de que o pagamento foi contestado e estornado, a **CONTRATADA** poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar os procedimentos de suspensão dos serviços, nos termos dos itens 8.3 e 8.4 deste instrumento.

15.5. Os lançamentos do débito na conta corrente informada do **CLIENTE** serão realizados na data de vencimento informada no termo de contratação.

15.5.1. A **CONTRATADA** realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do débito na conta corrente informada pelo **CLIENTE**. Em caso de impossibilidade de realização do débito na conta corrente, a **CONTRATADA** poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar os procedimentos de suspensão dos serviços, nos termos dos itens 8.3 e 8.4 deste instrumento.

15.6. Ficará a exclusivo critério da **CONTRATADA** a realização de novas tentativas de lançamento das cobranças objeto do presente Contrato no cartão de crédito ou débito informado pelo **CLIENTE**, e/ou na conta corrente informada pelo **CLIENTE**. Tais tentativas de lançamento são consideradas como mero procedimento de cobrança assegurado contratualmente, não configurando novação ou alteração contratual tácita em relação as datas de vencimento pactuadas originalmente, bem como não representando nenhuma espécie de tolerância quanto as infrações contratuais por parte do **CLIENTE** ou renúncia de direitos por parte da **CONTRATADA**.

15.7. O boleto de cobrança será entregue ao **CLIENTE** com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Assinante na internet, a critério da **CONTRATADA**. O não recebimento do documento de cobrança pelo **CLIENTE** não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o **CLIENTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **CONTRATADA** pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

15.8. Poderá a **CONTRATADA**, independentemente da aquiescência do **CLIENTE**, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no termo de contratação, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

15.9. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à **CONTRATADA**, nos termos deste contrato, o **CLIENTE** será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou outro índice que venha a restituí-lo, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

15.10. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou outro índice que venha a restituí-lo.

15.11. Adicionalmente, o **CLIENTE** ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da **CONTRATADA** (cabendo ao **CLIENTE** certificar-se previamente junto à **CONTRATADA** do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

15.11.1. Mudança de endereço do **CLIENTE**, ficando esta mudança condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica da **CONTRATADA**;

15.11.2. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **CLIENTE**;

15.11.3. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objeto deste contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **CLIENTE**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **CLIENTE** ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutiva;

15.11.4. Retirada de equipamentos, caso o **CLIENTE** tenha anteriormente negado o acesso da **CONTRATADA** às suas dependências;

15.11.5. Mudança de código de acesso solicitada pelo **CLIENTE**, ficando esta mudança condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica da **CONTRATADA**;

15.11.6. Outros serviços pontuais ou recorrentes que venham a ser executados pela **CONTRATADA** e que não estejam compreendidos no âmbito do presente Contrato, ou que foram executados em decorrência de ação ou omissão culposa ou dolosa do próprio **CLIENTE** e/ou de terceiros.

15.12. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a **CONTRATADA** poderá

providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **CLIENTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

15.13. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA** são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

15.14. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o **CLIENTE** desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

15.15. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela **CONTRATADA**, o **CLIENTE** desde já autoriza a **CONTRATADA** ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS CONDIÇÕES PARA MUDANÇA DE ENDEREÇO E ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO

16.1. Em caso de solicitação pelo **CLIENTE** de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o **CLIENTE** fica responsável pelo pagamento da taxa prevista na cláusula 15.11 deste instrumento, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços.

16.1.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica no novo endereço, e optando o **CLIENTE** pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no Termo de Contratação, caso se trate de **CLIENTE** sujeito a fidelidade contratual.

16.2. Em caso de solicitação pelo **CLIENTE** de substituição do seu Código de Acesso, e havendo disponibilidade ou viabilidade técnica, a **CONTRATADA** deverá atender tal pedido no prazo máximo de 72 (setenta e duas horas), ficando o **CLIENTE** responsável pelo pagamento da taxa prevista na cláusula 15.11 deste instrumento, relativa a alteração do código de acesso.

16.2.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica de substituição do Código de Acesso, e optando o **CLIENTE** pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no Termo de Contratação, caso se trate de **CLIENTE** sujeito a fidelidade contratual.

16.3. Não será permitido pelo **CLIENTE** a utilização de produtos ou serviços que realizem ou possibilitem a alteração indevida, aleatória ou não, do código de acesso do usuário chamador em sua rede, em conformidade com as normas da ANATEL.

16.3.1. Caso seja constatada a utilização de serviços dessa natureza, a prestação dos serviços objeto deste contrato será interrompida, com notificação prévia, dentro dos prazos estabelecidos pela regulamentação da ANATEL.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

17.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no termo de contratação, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do termo de contratação, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

17.1.1. Optando o **CLIENTE** pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no Termo de Contratação, fica o **CLIENTE** sujeito automaticamente às penalidades previstas pelo Período de Permanência, o que o **CLIENTE** declara reconhecer e concordar.

17.1.1.1. Considera-se rescisão parcial a redução do Plano de Serviço contratado, a redução da franquia de minutos (se for o caso), a redução dos serviços contratados, ou qualquer outra alteração contratual que acarrete na redução dos valores pagos pelo **CLIENTE** à **CONTRATADA**.

17.1.2. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o **CLIENTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela **CONTRATADA**. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

17.1.2.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Termo de Contratação, em separado.

17.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à **CONTRATADA** a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao **CLIENTE**, recaindo o **CLIENTE** nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

17.2.1. Descumprimento pelo **CLIENTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

17.2.2. Permanência do **CLIENTE** em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.

17.2.3. Se o **CLIENTE** for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do **CLIENTE** ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

17.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

17.3.1. Em caso de rescisão do contrato realizada por **CLIENTE** não sujeito a fidelidade

contratual.

17.3.2. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

17.3.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

17.3.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

17.3.5. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

17.3.6. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

17.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

17.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **CONTRATADA**.

17.4.2. A perda pelo **CLIENTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **CONTRATADA** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

17.4.3. A obrigação do **CLIENTE** em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do **CLIENTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

17.5. A **CONTRATADA** se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do **CLIENTE** nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CLIENTE**, respondendo o **CLIENTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

17.6. Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente à instalação do serviço, fica facultada à **CONTRATADA** a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao **CLIENTE** acerca da rescisão contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o **CLIENTE** tenha tempo hábil de localizar no mercado outra empresa capaz de atendê-lo.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

18.1. Será de responsabilidade do **CLIENTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

18.2. Será de responsabilidade do **CLIENTE** os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiros, bem como de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiros.

18.3. Os serviços objetos deste contrato prestados pela **CONTRATADA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do **CLIENTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

18.4. A **CONTRATADA**, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo **CLIENTE** através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

18.5. O **CLIENTE** é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

18.6. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na infraestrutura do **CLIENTE**, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da **CONTRATADA**.

18.6.1. A **CONTRATADA** não se responsabiliza e não garante o funcionamento de equipamentos, serviços, sistemas ou conteúdos ilegais, imorais ou “piratas”, assim considerados como aqueles produzidos e comercializados sem a homologação da ANATEL e dos demais órgãos competentes, e/ou que sejam responsáveis por veicular conteúdo autoral sem autorização dos respectivos autores/titulares, e/ou que violem, direta ou indiretamente, qualquer norma Brasileira ou internacional.

18.7. Caso a **CONTRATADA** seja acionada na justiça em ação a que deu causa o **CLIENTE**, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da **CONTRATADA**, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

18.8. O **CLIENTE** se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no termo de contratação.

18.9. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

18.10. A **CONTRATADA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **CLIENTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

18.11. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do **CLIENTE** ou da **CONTRATADA**, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a **CONTRATADA** não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

18.12. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

18.13. A responsabilidade da **CONTRATADA** relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da **CONTRATADA** está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, termo de contratação e respectivo plano de serviço.

18.14. O **CLIENTE** tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **CONTRATADA** qualquer ônus ou penalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

19.1. A **CONTRATADA**, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do **CLIENTE** e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

19.1.1. Para fins do presente contrato, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela **CONTRATADA** em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

19.1.2. Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo **CLIENTE** no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o **CLIENTE**, incluindo mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

19.2. O **CLIENTE** reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do presente contrato, a **CONTRATADA** coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: **(i)** dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de bilhetagem; **(ii)** comunicações havidas entre o **CLIENTE** e a **CONTRATADA** através do Centro de Atendimento ao Cliente.

19.3. A **CONTRATADA** se compromete a utilizar os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas nos termos do item 19.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o **CLIENTE** expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de termo de contratação (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: **(i)** para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção de todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos; **(ii)** para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; **(iii)** para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; **(iv)** para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; **(v)** para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); **(vi)** para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; **(vii)** para enviar ao **CLIENTE** qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

19.4. Ao aderir ao presente contrato, seja através de termo de contratação (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** expressa e livremente consente com a realização pela **CONTRATADA** da coleta de informações relacionadas a utilização do serviço, para fins de produção de relatórios estatísticos, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao **CLIENTE**.

19.5. A **CONTRATADA** não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas pela **CONTRATADA**, salvo nas hipóteses previstas a seguir: **(i)** para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da **CONTRATADA**, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; **(ii)** para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; **(iii)** para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; **(iv)** para o exercício e defesa de quaisquer direitos da **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; **(v)** para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; **(vi)** para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

19.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de termo de contratação (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 19.3, 19.4 e 19.5 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

19.7. Fica assegurado ao **CLIENTE**, a qualquer momento, solicitar perante a **CONTRATADA** informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da **CONTRATADA**, ressalvado as hipóteses em que a **CONTRATADA** for obrigada a manter os dados do **CLIENTE** por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

19.8. A **CONTRATADA** manterá os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da **CONTRATADA**, pelo prazo de 05 (cinco) anos, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual. Podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

19.9. Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

20.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, termo de contratação e respectivo plano de serviço refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

20.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **CONTRATADA** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

20.3. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do **CLIENTE** ou da **CONTRATADA**, conforme o caso.

20.4. O não exercício pela **CONTRATADA** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais

por parte do **CLIENTE**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

20.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutível nunca tivesse existido.

20.6. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

20.7. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

20.8. A **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **CLIENTE**. Caso ocorra esta hipótese, o **CLIENTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

20.9. É facultado à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do **CLIENTE**, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à **CONTRATADA**.

20.10. O **CLIENTE** se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da **CONTRATADA**, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da **CONTRATADA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **CONTRATADA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **CONTRATADA**, ficando o **CLIENTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

20.11. O **CLIENTE** reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela **CONTRATADA** é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o **CLIENTE** pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a **CONTRATADA** ou quanto aos serviços prestados pela **CONTRATADA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **CONTRATADA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **CONTRATADA**, ficando o **CLIENTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

20.12. Qualquer alteração do presente Contrato ou das condições previstas no termo de contratação, por interesse ou solicitação do **CLIENTE**, dependerá necessariamente da concordância prévia e por escrito da **CONTRATADA**.

20.13. Para garantir a autenticidade, a integridade e a imutabilidade deste **Contrato de Adesão**, a assinatura será realizada pelos responsáveis legais da **CONTRATADA** mediante certificado digital emitido no padrão ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, conferindo plena validade jurídica ao documento. Após a assinatura, o contrato será disponibilizado no endereço eletrônico oficial da **CONTRATADA**, permanecendo acessível para

consulta pública, para todos os fins de direito.

20.13.1. A **CONTRATADA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será assinado e disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.innovainternet.com.br da **CONTRATADA**.

20.14. Qualquer alteração deste contrato, conforme descrito acima, será devidamente publicado no endereço virtual eletrônico www.innovainternet.com.br, passando a compor todos os contratos e termos de contratação vigentes junto à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO

21.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Ibitinga Estado de São Paulo, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Ibitinga-SP, 03 de outubro de 2025.

WELLINGTON AUGUSTO JORGE
INNOVA TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.
CNPJ nº 03.369.875/0001-53